

岐阜県県営住宅退去者滞納家賃等回収事務委託業務仕様書

1 業務の名称

岐阜県県営住宅退去者滞納家賃等回収事務委託業務

2 業務の目的

岐阜県（以下「県」という。）は、県営住宅の家賃及び駐車場料金（以下「家賃等」という）を滞納したまま県営住宅を退去した者（以下「退去滞納者」という）に対する滞納家賃等の催告及び回収事務を、弁護士法（昭和24年6月10日法律第205号）第4条に規定する弁護士又は同法第30条の2に規定する弁護士法人に委託することにより、滞納家賃等の回収を促進し、収納率の向上を図る。

3 業務の内容

（1）催告等

- ① 退去滞納者及び連帯保証人（以下「債務者」という）に対して滞納家賃等の催告（催告方法は、原則として受託者の判断により実施）を行うこと。
- ② 納付申出のあった債務者にあつては県に報告し、県が発行する納付書で納付させること。

（2）納付相談・納付指導業務

電話、文書等により債務者に対して定期的に納付相談又は納付指導を行うこと。また、分納誓約者に対して履行管理を行い、必要に応じて納付指導等を行うこと。

（3）調査業務

- ① 債務者の住所等が不明な場合は調査し、判明した場合は県に報告すること。
- ② 必要に応じて債務者を呼び出し、債務者の経済状況等を把握すること。

（4）債権管理業務

委託債権を回収の難易度ごとに仕分けし、仕分した区分の債権ごとに回収計画を立て、滞納整理状況の管理を行うこと。

回収困難事案の今後の対応方針及び整理並びに管理を行うこと。

（5）報告業務

① 定期報告（月次業務報告書）

毎月末時点の状況を翌月10日（当該日が県の閉庁日の場合はその前日）までに報告すること（様式は任意）。なお、必要に応じて電子媒体でも提出すること。

（ア）委託債権の回収に関し、少なくとも次の事項を記載したもの。

- ・催告の実施状況（催告方法・催告の内容・件数及びその反応。納付申し出等があった債務者名）
- ・納付相談・指導の実施状況（件数及びその概要。納付申し出等があった債務者名）
- ・調査の実施状況（件数及び判明した内容等）

（イ）委託債権額の回収等異動状況一覧

② 随時報告

債務者とのトラブル等、特に報告を要すると判断したものは随時報告すること。

（6）委託予定債権

- ・退去滞納者の滞納家賃等
- ・金額 167,332千円
- 件数 6,730件（延べ月数）

（注）平成30年12月10日時点の数値。契約締結までに金額、件数が変動する場合がある。

- ・対象債権は、受託者と協議のうえ決定することとする。
- ・委託開始後契約期間中に新たに発生する滞納家賃等については、県で対象債権とするか判断した後、受託者へ委託する。

4 提供する情報

本業務の実施にあたり、県から提供する債務者の個人情報、契約締結日時点において把握している次の情報とする。

(1) 債務者の基本情報

- ①退去滞納者の氏名、生年月日、性別、入退去日、勤務先と電話番号
- ②退去滞納者の県営住宅入居時の情報（住所、住宅名・棟・部屋番号）
- ③退去滞納者の退去後の情報（住所、連絡先（ただし、本業務委託契約締結時に把握している情報）
- ④退去滞納者の滞納情報（滞納家賃等の該当年月及びその額）
- ⑤連帯保証人の氏名、住所、連絡先、勤務先名と電話番号（ただし、本業務委託契約締結時に把握している情報）

(2) その他本業務を行う上で必要と認める情報

5 業務実施体制

(1) 総括責任者等の配置

- ・本業務の進捗を管理する責任者を1名配置すること。
 - ・本業務契約に係る会計、人事管理等庶務に関する担当者を明確にすること。
- なお、総括責任者との兼務は妨げない。

(2) 実施体制図の作成

受託者は、契約締結後、本業務の実施体制図を作成し、提出すること。

6 執行の適正を期すための検査等

県は、本業務の執行の適正を期すため必要があると認めるときは、受託者に対して報告書の提出を求め、又は事務所に立ち入り、関係帳簿類その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問を行うことができる。

7 業務完了後の提出書類

本業務完了後、委託業務完了届を提出すること。

8 関係書類等の整備

本業務実施に関する関係帳簿類を整備し、業務終了後5年間保管すること。

9 契約事項

(1) 契約の期間等

契約締結の日から平成34年3月31日までとする。

(2) 委託料

成功報酬の率(単価)を定めた単価契約を締結し、本業務により回収した金額に成功報酬の率を乗じた額に消費税及び地方消費税相当額を加えた額の合計額を支払う。なお、1円未満の端数がある場合は切り捨てる。

(3) 支払い方法

委託料は、毎月、3(5)①に定める定期報告(月次業務報告書)の検査及び債務者からの滞

納家賃等の入金を確認した後、受託者から提出される請求書を受理した日から 30 日以内に受託者が指定した金融機関口座に振り込む。

なお、契約期間終了後の入金については、委託料は支払わない。

10 業務の適正な実施に関する事項

(1) 関係法令の遵守

受託者は、この事業を実施するにあたり、公営住宅法（昭和 26 年法律第 193 号）、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）、労働契約法（平成 19 年法律第 128 号）その他関係法令を遵守すること。

(2) 業務の一括再委託の禁止

受託者は、委託業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

(3) 個人情報保護

受託者は、委託業務を行うに当たり、個人情報を取り扱う場合には、岐阜県個人情報保護条例（平成 10 年岐阜県条例第 21 号）、知事が取り扱う個人情報に関する岐阜県個人情報保護条例施行規則（平成 11 年岐阜県規則第 8 号）に基づき、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。

また受託者は、この契約による業務を行うため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(4) 守秘義務

受託者は、委託業務を行うに当たり、業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできない。また、委託業務終了後も同様とする。

11 その他の留意事項

- ・ 本仕様書に定めのないものは、企画提案書の提案内容を踏まえ、県及び受託者が協議して定めるものとする。
- ・ 契約締結後、速やかに業務計画書を県に提出し、承認を得ること。また、業務の実施にあたって疑義が生じた場合は、県と協議した上で行うこと。

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を実施するに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行わなければならない。

（責任体制の整備）

第2 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

（責任者等の届出）

第3 乙は、この契約による事務の実施における個人情報の取扱いの責任者及び事務に従事する者（以下「事務従事者」という。）を定め、書面によりあらかじめ、甲に届け出なければならない。責任者及び事務従事者を変更する場合も、同様とする。

2 乙は、責任者に、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう事務従事者を監督させなければならない。

3 乙は、事務従事者に、責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守させなければならない。

4 乙は、責任者及び事務従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。

（教育の実施）

第4 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項において事務従事者が遵守すべき事項その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、事務従事者全員に対して実施しなければならない。

（収集の制限）

第5 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集する場合は、事務の目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

2 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集する場合は、本人から収集し、又は本人以外から収集するときは本人の同意を得た上で収集しなければならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

（目的外利用・提供の制限）

第6 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

（漏えい、滅失及び毀損の防止）

第7 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

2 乙は、甲からこの契約による事務を処理するために利用する個人情報の引渡しを受けた場合は、甲に受領書を提出しなければならない。

3 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ甲に届け出なければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも、同様とする。

4 乙は、甲が承諾した場合を除き、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を作業場所から

持ち出してはならない。

- 5 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を運搬する場合は、その方法（以下「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ甲に届け出なければならない。その特定した運搬方法を変更しようとするときも、同様とする。
- 6 乙は、事務従事者に対し、身分証明書を常時携帯させるとともに、事業者名を明記した名札等を着用させて事務に従事させなければならない。
- 7 乙は、この契約による事務を処理するために使用するパソコンや記録媒体（以下「パソコン等」という。）を台帳で管理するものとし、甲が同意した場合を除き、当該パソコン等を作業場所から持ち出してはならない。
- 8 乙は、この契約による事務を処理するために、私用のパソコン等を使用してはならない。
- 9 乙は、この契約による事務を処理するパソコン等に、ファイル交換ソフトその他個人情報の漏えい等につながるおそれがあるソフトウェアをインストールしてはならない。
- 10 乙は、第1項の個人情報を、秘匿性等その内容に応じて、次の各号の定めるところにより管理しなければならない。
 - (1) 個人情報は、金庫、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室等に保管しなければならない。
 - (2) 個人情報を電子データとして保存又は持ち出す場合は、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとらなければならない。
 - (3) 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された記録媒体及びそのバックアップデータの保管状況並びに記録された個人情報の正確性について、定期的に点検しなければならない。
 - (4) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の受渡し、使用、複写又は複製、保管、廃棄等の取扱いの状況、年月日及び担当者を記録しなければならない。

（返還、廃棄又は消去）

- 第8 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、事務の完了時に、甲の指示に基づいて返還、廃棄又は消去しなければならない。
- 2 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を廃棄する場合、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。
 - 3 乙は、パソコン等に記録されたこの契約による事務に関して知ることのできた個人情報を消去する場合、データ消去用ソフトウェア等を使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。
 - 4 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨の証明書（情報項目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、立会者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面）を甲に提出しなければならない。
 - 5 乙は、廃棄又は消去に際し、甲から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。

（秘密の保持）

- 第9 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

（複写又は複製の禁止）

- 第10 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を複写又は複製してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

(再委託の禁止)

第11 乙は、この契約による事務については、再委託（第三者にその取扱いを委託することをいう。以下同じ。）をしてはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りでない。

2 乙は、個人情報の取扱いを再委託しようとする場合又は再委託の内容を変更しようとする場合には、あらかじめ次の各号に規定する項目を記載した書面を甲に提出して甲の承諾を得なければならない。

- (1) 再委託を行う業務の内容
- (2) 再委託で取り扱う個人情報
- (3) 再委託の期間
- (4) 再委託が必要な理由
- (5) 再委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
- (6) 再委託の相手方における責任体制並びに責任者及び業務従事者
- (7) 再委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
- (8) 再委託の相手方の監督方法

3 前項の場合、乙は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、甲に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

4 乙は、再委託契約において、再委託の相手方に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に規定しなければならない。

5 乙は、この契約による事務を再委託した場合、その履行を管理監督するとともに、甲の求めに応じて、その状況等を甲に報告しなければならない。

6 再委託した事務をさらに委託すること（以下「再々委託」という。）は原則として認めない。ただし、やむを得ない理由により再々委託が必要となる場合には、第2項中の「再委託の内容を変更しようとする場合」として扱うものとする。

7 前項の規定により再々委託を行おうとする場合には、乙はあらかじめ第2項各号に規定する項目を記載した書面に代えて、次の各号に規定する項目を記載した書面を甲に提出して甲の承諾を得なければならない。

- (1) 再々委託を行う業務の内容
- (2) 再々委託で取り扱う個人情報
- (3) 再々委託の期間
- (4) 再々委託が必要な理由
- (5) 再々委託の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
- (6) 再々委託の相手方における責任体制並びに責任者及び業務従事者
- (7) 再々委託の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
- (8) 再委託先における再々委託の相手方の監督方法

8 乙は、甲の承諾を得て再々委託を行う場合であっても、再々委託の契約内容にかかわらず、甲に対して個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第12 乙は、この契約による事務を派遣労働者によって行わせる場合、労働者派遣契約書に、秘密保持義務等個人情報の取扱いに関する事項を明記しなければならない。その場合の守秘義務の期間は、第9に準ずるものとする。

2 乙は、派遣労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、乙と派遣元との契約内容にかかわらず、甲に対して派遣労働者による個人情報の処理に関する責任を負うものとする。

(立入調査)

第 13 甲は、乙がこの契約による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、本特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認するため必要があると認めるときは、乙に報告を求めること及び乙の作業場所を立入調査することができるものとし、乙は、甲から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。

(事故発生時における対応)

第 14 乙は、この契約による事務の処理に関して個人情報の漏えい等があった場合は、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を書面により甲に直ちに報告し、その指示に従わなければならない。

- 2 乙は、前項の漏えい等があった場合には、直ちに被害を最小限にするための措置を講ずるとともに、前項の指示に基づいて、当該漏えい等に係る事実関係を当該漏えい等のあった個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講ずるものとする。
- 3 乙は、甲と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

(契約の解除)

第 15 甲は、乙が本特記事項に定める義務を果たさない場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

- 2 乙は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、甲にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第 16 乙は、本特記事項に定める義務に違反し、又は怠ったことにより甲が損害を被った場合には、甲にその損害を賠償しなければならない。